

Risoluzione dei problemi

Serie di notebook HP

Numero di parte del documento: 320399-062

Agosto 2003

Questa guida fornisce le istruzioni per risolvere i problemi del notebook, da soli o con il supporto di HP.

Risoluzione dei problemi
Serie di notebook HP
Seconda edizione agosto 2003
Numero di parte del documento: 320399-062

Sommario

1 Come richiedere assistenza

2 Problemi e soluzioni

Indice

1

Come richiedere assistenza

È possibile ottenere assistenza per la risoluzione dei problemi nella finestra Guida in linea e supporto tecnico, su Internet, telefonicamente o presso il rivenditore autorizzato più vicino. Tutta la documentazione fornita con il notebook è disponibile su Internet in varie lingue.

- Se è possibile accedere al desktop di Windows sul notebook, HP consiglia di iniziare la risoluzione dei problemi del notebook usando la finestra Guida in linea e supporto tecnico. Per accedere alla finestra Guida in linea e supporto tecnico:
  - ❏ In Microsoft Windows XP Professional o Microsoft Windows XP Home, selezionare Start > Guida in linea e supporto tecnico.
  - ❏ In Microsoft Windows 2000 Professional, selezionare Start > Guida in linea.

  Per maggiori informazioni sull'uso della finestra Guida in linea e supporto tecnico, vedere "In linea" più avanti in questo capitolo.
- Se non è possibile accedere al desktop di Windows sul notebook o se si desidera eliminare i problemi più comuni prima di usare altre risorse per la risoluzione dei problemi, provare ad eseguire le procedure descritte nella sezione "Elenco di soluzioni rapide" più avanti in questo capitolo.

Elenco di soluzioni rapide

Il notebook è alimentato correttamente?

Se l'indicatore di alimentazione è spento e non si riesce ad accendere il notebook, potrebbe trattarsi di un problema di alimentazione elettrica.

Su alcuni modelli l'indicatore di alimentazione è la spia dell'adattatore CA. Su altri modelli l'indicatore di alimentazione è la spia della batteria. Per identificare l'indicatore di alimentazione sul notebook, fare riferimento alla documentazione specifica del modello.

Per verificare che il notebook disponga di alimentazione sufficiente:

- Se il notebook è alimentato a batteria o è collegato a una sorgente di alimentazione esterna diversa da una presa elettrica, collegarlo alla rete elettrica mediante l'adattatore CA. Se il notebook si accende quando è collegato all'alimentazione esterna ma non quando funziona a batteria, provare a ricaricare o a sostituire la batteria.
- Controllare che il cavo di alimentazione e il cavo dell'adattatore CA siano saldamente collegati.
- Verificare che la presa elettrica eroghi corrente inserendovi un altro apparecchio elettrico.
- Collegare il notebook (tramite l'adattatore CA) a una presa elettrica in una stanza diversa e su un circuito diverso.

Quando il notebook è alimentato correttamente, l'indicatore di alimentazione (spia dell'adattatore CA o spia della batteria) si accende.

Il notebook è acceso?

Il notebook è spento, in modalità standby o di sospensione. Per ripristinare l'attività uscendo dalla modalità di standby o di sospensione:

- Se il notebook ha un pulsante di alimentazione, premerlo per pochi secondi.
- Se il notebook ha un interruttore di alimentazione, azionarlo brevemente, come descritto nella documentazione specifica del modello.

Il notebook è surriscaldato?

È normale che il notebook si scaldi mentre è in uso. Se tuttavia dovesse risultare *molto* caldo, potrebbe trattarsi di un surriscaldamento dovuto al blocco di una ventola. Il surriscaldamento può provocare un malfunzionamento del notebook.

Se si teme che il computer sia surriscaldato, lasciarlo raffreddare a temperatura ambiente. Quindi:

- Usare il notebook su una superficie rigida, non soffice. Un cuscino, una coperta o altri tipi di tessuto potrebbero bloccare la circolazione dell'aria per la ventola posta sul fondo.
- Collocare il notebook in modo che nessuna ventola laterale o posteriore sia bloccata da una superficie verticale, ad esempio una parete o una periferica.

Il sistema non risponde?

Se il sistema non risponde più, può essere necessario riavviarlo oppure spegnerlo e riaccenderlo. Se è impossibile usare le normali procedure Windows per il riavvio o lo spegnimento:

1. Premere **Ctrl+Alt+Canc**. Quindi:
   - ❏ In Windows 2000 Professional, selezionare il pulsante Chiudi sessione, premere la freccia giù nel campo Scegliere una delle seguenti opzioni fino a visualizzare Riavvia o Arresta il sistema, quindi selezionare il pulsante OK.
   - ❏ In Windows XP, selezionare il pulsante Spegni computer, quindi il pulsante Spegni.
2. Se non è possibile spegnere il notebook con **Ctrl+Alt+Canc**:
   - ❏ Sui modelli con pulsante di alimentazione, mantenere premuto il pulsante per 5 secondi.
   - ❏ Sui modelli con interruttore di alimentazione, azionare l'interruttore per 5 secondi.
3. Se il notebook ha un pulsante di reset, inserire l'estremità di un piccolo oggetto (ad esempio una graffetta raddrizzata) nel pulsante di reset, quindi premere il pulsante di alimentazione. In questo modo il notebook si riavvia. Per informazioni sul pulsante di reset su un modello specifico, consultare la *Guida introduttiva*, la *Guida hardware* o la *Guida di riferimento* fornita con il notebook.
4. Se non si riesce a spegnere il notebook tramite il pulsante o l'interruttore di alimentazione, o a riavviarlo con il pulsante di reset, scollegarlo dall'alimentazione esterna e rimuovere la batteria.

Una periferica non funziona?

Se una periferica esterna non funziona come previsto:

- Accendere la periferica seguendo attentamente le istruzioni fornite nella documentazione. Alcune periferiche opzionali, come i monitor esterni, le stampanti e altri dispositivi collegati a una porta parallela, devono essere accese *prima* del notebook.
- Verificare che:
  - La periferica sia collegata alla presa, alla porta o al connettore corretti.
  - Tutte le periferiche siano saldamente collegate.
  - La periferica sia correttamente alimentata.
  - Siano installati i driver di periferica necessari.
- Installare la ROM (Read Only Memory) di sistema più aggiornata. Per istruzioni in merito, consultare la documentazione specifica del modello.

Il software funziona in modo anomalo?

Se il software non funziona normalmente:

- Riavviare il notebook.
- Eseguire un controllo con un programma antivirus.

  Se si utilizza il notebook per l'accesso a Internet o a una rete, lo si espone al rischio di contrarre dei virus informatici. Questi virus possono distruggere il sistema operativo, le applicazioni o le utility, o provocarne un funzionamento anomalo. I software antivirus sono in grado di rilevare la maggior parte dei virus e di eliminarli, riparando spesso anche i danni che possono aver causato.

  Il software antivirus è disponibile su alcuni notebook ed è possibile acquistarlo per tutti i modelli di notebook presso la maggior parte dei rivenditori di computer e materiale elettronico. Per informazioni su come effettuare un controllo antivirus, vedere la documentazione fornita con il software.
- Accertarsi che sul disco rigido sia disponibile uno spazio sufficiente. Per informazioni su come visualizzare lo spazio disponibile sul disco rigido, consultare la guida in linea o la documentazione stampata del sistema operativo.
- Cancellare l'ultima applicazione installata.

- Eseguire un backup dei file di dati, quindi riparare o reinstallare il software.
    - ❏ Per riparare o reinstallare il sistema operativo o un'applicazione o utility HP, utilizzare il CD di ripristino fornito con il notebook.

      Le istruzioni per l'uso dei CD per la riparazione o la reinstallazione del software sono incluse con tutti i modelli di notebook. Su alcuni modelli queste istruzioni sono comprese nel pacchetto del CD di ripristino. Su altri modelli le istruzioni sono fornite nella documentazione specifica del modello, ad esempio nella *Guida software* o nella *Guida di riferimento.*
    - ❏ Per reinstallare il software che non era precaricato o preinstallato sul sistema, seguire le istruzioni della documentazione del software.



ATTENZIONE: per non danneggiare file ed essere certi che siano installati i driver corretti, ripristinare o reinstallare il software solo quando il notebook è collegato all'alimentazione esterna con l'adattatore CA o un cavo CC opzionale. Non riparare o ripristinare un software mentre il notebook è collegato alla base di aggancio o alimentato a batteria. Durante la reinstallazione:

- Non scollegare il notebook dall'alimentazione esterna.
- Non spegnere il notebook.
- Non rimuovere o inserire unità disco.
- Non aggiungere o rimuovere alcuna periferica interna o esterna.

Come trovare le informazioni necessarie

In linea

Per accedere alla finestra Guida in linea e supporto tecnico:

- In Windows 2000 Professional, selezionare Start > Guida in linea.
- In Windows XP, selezionare Start > Guida in linea e supporto tecnico.

Guida in linea e supporto tecnico è uno strumento articolato che permette di contattare un tecnico dell'assistenza HP, scaricare software o aggiornamenti software e gestire il sistema del notebook. Le funzioni di gestione del sistema permettono di imparare a usare, ottimizzare e personalizzare l'hardware del notebook, il sistema operativo e altro software, nonché a risolvere gli eventuali problemi.

Per tutti gli argomenti vengono visualizzate le relative istruzioni.

Nella documentazione

Per assistenza relativa al sistema operativo:

- In Windows 2000 Professional, selezionare Start > Guida in linea.
- In Windows XP, selezionare Start > Guida in linea e supporto tecnico.

Fare anche riferimento alla Guida in linea del sistema operativo o alla documentazione stampata. Per informazioni aggiuntive sul sistema operativo, visitare il sito Web di Microsoft all'indirizzo http://www.microsoft.com.

Per assistenza relativa a un'applicazione o utility: aprire il software, quindi selezionare l'opzione della Guida. L'opzione della Guida si presenta sovente come pulsante o voce di menu "Guida in linea", oppure semplicemente come un punto interrogativo. Alcuni file della Guida sono accessibili premendo il tasto **F1** (o **f1**).

Per assistenza relativa all'hardware opzionale: consultare la documentazione acclusa al dispositivo. La documentazione può essere stampata, contenuta in un CD o integrata nel software del dispositivo. Alcuni tipi di documentazione relativa al dispositivo includono la risoluzione dei problemi e le istruzioni generali.

Per assistenza specifica al notebook:

- In Windows 2000 Professional, selezionare Start > Guida in linea.
- In Windows XP, selezionare Start > Guida in linea e supporto tecnico.

Consultare inoltre le guide specifiche del modello incluse con il notebook. Le guide specifiche differiscono in funzione del modello e hanno titoli come: *Guida introduttiva, Guida hardware, Guida software* e *Guida di riferimento.* Le guide specifiche del modello possono essere stampate o incluse nel CD della documentazione.

Per assistenza sulla risoluzione dei problemi generale: questa guida fornisce suggerimenti generali per la risoluzione dei problemi. I consigli forniti sono validi per la maggior parte dei notebook, ma non comprendono le procedure specifiche per ogni modello.

Assistenza tramite Internet

La maggior parte dei produttori hardware e software forniscono informazioni dettagliate per la risoluzione dei problemi nei loro siti Web, l'indirizzo dei quali è indicato sulle confezioni o nella documentazione allegata ai prodotti.

Nel sito Web HP si possono trovare le informazioni di riferimento o inviare domande via e-mail a specialisti del supporto tecnico. Per accedere all'area del supporto tecnico all'interno del sito Web, utilizzare il browser per visitare il sito:

http://www.hp.com/support

Per accedere direttamente ad aree specifiche del sito Web HP, HP consiglia di usare i collegamenti contenuti nell'utility Guida in linea e supporto tecnico. Per accedere all'utility:

- In Windows 2000 Professional, selezionare Start > Guida in linea.
- In Windows XP, selezionare Start > Guida in linea e supporto tecnico.

Assistenza telefonica

Preliminari per chiamare l'assistenza clienti

Per accelerare la soluzione del problema, tenere a disposizione quanto segue prima di chiamare il servizio di assistenza clienti:

- Il notebook.
- Il numero di serie e il modello, riportati sulle etichette applicate sul notebook.
- La data di acquisto indicata sulla fattura.
- Le condizioni nelle quali si è verificato il problema.
- Gli eventuali messaggi di errore visualizzati.
- La marca e il nome del modello della stampante utilizzata.
- Il numero di versione del sistema operativo e il numero di registrazione Per visualizzare la versione del sistema operativo e il numero di registrazione:
    - ❏ In Windows 2000 Professional, selezionare Start > Impostazioni > Pannello di controllo > Sistema > scheda Generale.
    - ❏ In Windows XP, selezionare Start > Pannello di controllo > Prestazioni e manutenzione > Sistema > scheda Generale.

Accesso ai numeri telefonici dell'assistenza clienti

Per ottenere un elenco dei numeri telefonici internazionali dell'assistenza clienti:

- Consultare l'opuscolo stampato in lingua inglese *Worldwide Telephone Numbers* allegato al notebook.
- Visualizzare i numeri telefonici dell'assistenza clienti sullo schermo:
  - In Windows 2000 Professional, selezionare Start > Impostazioni > Pannello di controllo > icona Sistema. Quindi, vicino al bordo inferiore della finestra Proprietà sistema, selezionare il pulsante Informazioni sul supporto.
  - In Windows XP, selezionare Start > Pannello di controllo > icona Prestazioni e manutenzione > icona Sistema. Quindi, vicino al bordo inferiore della finestra Proprietà del sistema, selezionare il pulsante Informazioni sul supporto.
- Ricercare i numeri telefonici nel sito Web HP all'indirizzo http://www.hp.com.

Assistenza presso un rivenditore autorizzato

Per contattare il rivenditore autorizzato HP più vicino, consultare l'opuscolo stampato in lingua inglese *Worldwide Telephone Numbers* allegato al notebook. Per facilitare il compito del servizio di assistenza:

- Fornire tutte le informazioni elencate precedentemente "Preliminari per chiamare l'assistenza clienti" in questo capitolo.
- Rimuovere o comunicare tutte le password.

2

Problemi e soluzioni

Prima di iniziare

Questo capitolo riporta varie soluzioni per i problemi che si possono verificare nel notebook. Provare una soluzione alla volta. Se per un singolo problema vengono indicate più soluzioni, provare le soluzioni nell'ordine in cui sono presentate.

Dal momento che i problemi e le soluzioni elencati sono *di ordine generale*, tenere presente quanto segue:

■ I problemi e le soluzioni si riferiscono alla maggior parte dei notebook, ma non a tutti. Alcuni problemi possono non verificarsi nel modello di notebook acquistato oppure le soluzioni proposte potrebbero non essere adeguate.

  Ad esempio, alcuni modelli non dispongono di pulsanti di controllo del volume o di alloggiamenti per unità. Se una soluzione implica l'uso di hardware o di software non disponibile sul proprio modello, provare le altre soluzioni riportate.

■ Le soluzioni proposte non prevedono procedure che variano a seconda del modello. Le procedure dettagliate specifiche per ogni modello sono contenute nella documentazione allegata al notebook.

  Ad esempio, se una soluzione suggerisce di eseguire l'aggiornamento della ROM di sistema, è necessario consultare la documentazione *Guida software* o *Guida di riferimento* per ottenere le istruzioni per l'aggiornamento della ROM specifiche per il modello.

- Nella descrizione dei problemi e delle soluzioni vengono utilizzati termini diversi per indicare funzioni simili.

  Ad esempio, alcuni modelli dispongono di un pulsante di alimentazione, mentre altri sono dotati di un interruttore di alimentazione. Dal momento che i pulsanti e gli interruttori di alimentazione hanno funzioni simili, la soluzione può suggerire di "premere il pulsante di alimentazione" o di "azionare l'interruttore di alimentazione".

Problemi audio

L'audio non si sente

- Premere il pulsante del volume per aumentare il volume.
- Fare doppio clic sull'icona dell'altoparlante situata nella barra delle applicazioni, quindi azzerare la casella di controllo Disattiva.
- Premere il pulsante di disattivazione volume. L'audio dovrebbe essere presente quando la spia di azzeramento del volume è spenta.
- Verificare che non vi siano auricolari, altoparlanti esterni o cuffie collegati al notebook. Questi dispositivi disattivano infatti il volume degli altoparlanti interni. Se al notebook è collegato un dispositivo di questo tipo, scollegarlo quando non viene utilizzato.
- Quando il notebook funziona in modalità MS-DOS (ad esempio, durante lo svolgimento di un gioco MS-DOS), l'audio potrebbe non funzionare correttamente. Per sfruttare al meglio le capacità audio del notebook, usare solo applicazioni Windows.

Non si riesce a registrare il suono

- Se il microfono interno non registra e vi è un microfono esterno collegato al sistema, scollegarlo o utilizzare il microfono esterno. Nella maggior parte dei modelli, un microfono esterno disattiva il microfono interno.
- Collegare un microfono esterno. Alcuni modelli non dispongono di un microfono interno.
- Verificare le impostazioni del software di registrazione del suono, in particolar modo quelle relative alla sorgente e al volume di registrazione. Per accedere alla maggior parte delle applicazioni di registrazione del suono, selezionare Start > Tutti i programmi (o Programmi) > Accessori > Multimedia (o Svago), quindi selezionare l'applicazione di registrazione del suono.

Problemi della batteria e dell'alimentazione



Vedere anche le voci relative all'alimentazione riportate nell'elenco "Elenco di soluzioni rapide" del capitolo "Come richiedere assistenza".

Il notebook non si accende

- Collegare il notebook a una presa elettrica tramite l'adattatore CA. Accertarsi che tutti i collegamenti siano sicuri e che la presa elettrica fornisca un'alimentazione adeguata. Se il notebook non si accende e contiene una batteria, può darsi che la batteria sia difettosa. Rimuoverla dal notebook.
- Se il notebook è eccessivamente riscaldato, freddo, o umido, collocarlo in un ambiente conforme alle specifiche indicate nella documentazione del prodotto. Quando si riprende il lavoro, accertarsi che le ventole non siano ostruite.
- Se è appena stato aggiunto un nuovo modulo di memoria, rimuoverlo. Potrebbe non essere compatibile con il notebook. Rivedere le specifiche tecniche relative al modulo di memoria riportate nella documentazione specifica del modello.

Il notebook si spegne improvvisamente

- Se il notebook si spegne immediatamente dopo che è stato acceso, la carica della batteria potrebbe essere molto bassa. Collegare il notebook alla fonte di alimentazione esterna, quindi ricaricare o sostituire la batteria.
- Se il notebook si spegne mentre non è utilizzato, il sistema potrebbe essere entrato in modalità di sospensione. Per ripristinare l'attività, premere il pulsante di alimentazione (o azionare l'interruttore di alimentazione).
- Se il notebook si spegne o avvia la modalità standby *ed* è eccessivamente riscaldato, potrebbe aver superato la temperatura di funzionamento massima. Lasciare che il notebook si raffreddi. Successivamente, quando si usa il notebook, accertarsi che le ventole non siano ostruite.

Gli indicatori segnalano una condizione di batteria scarica

Gli indicatori di batteria scarica variano a seconda del modello e delle impostazioni. Gli indicatori più comuni sono gli allarmi acustici, i messaggi sullo schermo e le spie che lampeggiano o che cambiano colore.

- Per interpretare o impostare gli indicatori di batteria scarica, consultare la guida stampata o in linea specifica del modello o del sistema operativo.
- Come procedere quando viene indicato un basso livello di carica della batteria:
  - ❏ Se il lavoro che si stava eseguendo rimane visualizzato sullo schermo, salvarlo, quindi avviare la modalità di sospensione. Per riprendere l'attività, collegare il notebook all'alimentazione esterna. Sostituire o ricaricare la batteria prima di alimentare nuovamente il notebook a batteria.
  - ❏ Se lo schermo è vuoto, il notebook potrebbe essere entrato in modalità di sospensione. Per riprendere l'attività, collegare il notebook all'alimentazione esterna, quindi uscire dalla modalità di sospensione. Sostituire o ricaricare la batteria prima di alimentare nuovamente il notebook a batteria.
  - ❏ Se il lavoro non salvato è andato perso dopo aver ripristinato l'alimentazione, il notebook potrebbe non aver avviato la modalità di sospensione poiché era disattivata. HPraccomanda di utilizzare il notebook alimentato a batteria solo con la modalità di sospensione attivata. Per attivare la modalità di sospensione:
    - ◆ In Windows 2000 Professional, selezionare Start > Impostazioni > Pannello di controllo. Fare doppio clic su Opzioni risparmio energia, selezionare la scheda Sospensione, quindi selezionare la casella di controllo Attiva supporto per sospensione.
    - ◆ In Windows XP, selezionare Start > Pannello di controllo > Prestazioni e manutenzione > icona Opzioni risparmio energia. Selezionare la scheda Sospensione, quindi selezionare la casella di controllo Attiva supporto per sospensione.

La batteria non si carica

- La batteria potrebbe essere già completamente carica. Per informazioni su come determinare lo stato di carica della batteria, fare riferimento alla documentazione specifica del modello.
- Se la batteria è eccessivamente calda o fredda, attendere che raggiunga la temperatura ambiente.
- Accertarsi che il notebook sia collegato all'alimentazione CA, che tutti i collegamenti siano sicuri e che la sorgente di alimentazione stia fornendo livelli di alimentazione adeguati.
- Se si utilizza un adattatore CA:
  - ❏ Verificare che l'adattatore CA sia quello fornito con il notebook o un adattatore sostitutivo fornito da HP.
  - ❏ Se l'adattatore è collegato a una presa multipla, scollegarlo dalla presa multipla e collegarlo direttamente a una presa elettrica.
- Accertarsi che la batteria sia inserita correttamente e, se richiesto dal modello di notebook utilizzato, farla scattare in posizione.
- Sostituire la batteria. La batteria potrebbe essere difettosa o aver raggiunto il termine della sua durata utile. La durata della batteria varia perché è influenzata dai livelli di alimentazione e dalle condizioni di manutenzione e conservazione.
  - ❏ Per informazioni su come prolungare la durata della batteria, fare riferimento alle sezioni relative alla batteria e all'alimentazione nella documentazione specifica del modello.
  - ❏ Per informazioni sulla garanzia della batteria, fare riferimento alla documentazione relativa alla batteria inclusa con il notebook o la batteria opzionale.

La batteria è calda dopo essere stata caricata

Non è necessario alcun intervento. È normale che la batteria si riscaldi durante il processo di carica.

Le indicazioni relative al livello di carica della batteria non sembrano precise

- Se non sembrano precise solo le indicazioni del tempo residuo, non è necessario alcun tipo di intervento.

  Il tempo residuo segnala indicativamente l'autonomia di funzionamento ancora disponibile *se la batteria continua a erogare il livello di corrente attuale.* Il tempo residuo, ad esempio, diminuisce se si inizia la riproduzione di un DVD o una procedura di backup su una scheda CompactFlash e aumenta se si interrompe la riproduzione del DVD o al termine del backup.

  Se l'indicazione del tempo residuo non sembra precisa anche se il livello di uso dell'alimentazione rimane costante, vedere "Per accrescere la precisione di tutte le indicazioni del livello di carica della batteria" più avanti in questa sezione.

- Per accrescere la precisione di tutte le indicazioni del livello di carica della batteria:
  - Ricaricare completamente una nuova batteria prima di usarla per alimentare il notebook.
  - Lasciare scaricare una batteria fino a meno del 10% della carica completa utilizzandola normalmente prima di ricaricarla.
  - Caricare sempre la batteria in modo completo.
  - Calibrare la batteria, soprattutto se non è stata utilizzata per 1 mese o più. Per istruzioni in merito, consultare la documentazione specifica del modello.
- Sostituire la batteria. La batteria potrebbe essere difettosa o aver raggiunto il termine della sua durata utile. La durata della batteria varia in base all'uso e alle procedure di manutenzione.
  - Per informazioni su come prolungare la durata della batteria, fare riferimento alle sezioni relative alla batteria e all'alimentazione nella documentazione specifica del modello.
  - Per informazioni sulla garanzia della batteria, fare riferimento alla documentazione relativa alla batteria inclusa con il notebook o la batteria opzionale.

La durata utile della batteria è più breve del previsto

Consultare le informazioni contenute nella documentazione specifica del modello relative ai seguenti aspetti:

- Procedure e impostazioni per il risparmio della batteria.
- Procedure e ambienti adeguati per la conservazione delle batterie.
- Specifiche dell'ambiente operativo del notebook.

Non si riesce ad avviare la modalità standby

Consultare le informazioni contenute nella documentazione specifica del modello relative ai seguenti aspetti:

- Modo in cui i supporti per unità, come dischetti, CD, o DVD, influiscono sulla modalità standby.
- Modo in cui la trasmissione a infrarossi influenza la modalità standby.

Non si riesce ad avviare la modalità di sospensione

- Accertarsi che la sospensione sia abilitata. Per attivare la modalità di sospensione:
  - ❏ In Windows 2000 Professional, selezionare Start > Impostazioni > Pannello di controllo. Fare doppio clic su Opzioni risparmio energia, selezionare la scheda Sospensione, quindi selezionare la casella di controllo Attiva supporto per sospensione.
  - ❏ In Windows XP, selezionare Start > Pannello di controllo > Prestazioni e manutenzione > icona Opzioni risparmio energia. Selezionare la scheda Sospensione, quindi selezionare la casella di controllo Attiva supporto per sospensione.
- Accertarsi che i timeout della sospensione non siamo impostati su Mai. Per accedere alle impostazioni dei timeout della sospensione:
  - ❏ In Windows 2000 Professional, selezionare Start > Impostazioni > Pannello di controllo. Fare doppio clic su Opzioni risparmio energia, quindi selezionare la scheda Combinazioni risparmio energia.
  - ❏ In Windows XP, selezionare Start > Pannello di controllo > Prestazioni e manutenzione > scheda Combinazioni risparmio energia.
- Consultare le informazioni contenute nella documentazione specifica del modello relative ai seguenti aspetti:
  - ❏ Modo in cui i supporti per unità, come dischetti, CD o DVD, influiscono sulla modalità di sospensione.
  - ❏ Modo in cui la trasmissione a infrarossi influenza la modalità di sospensione.

Problemi relativi a CD o DVD

Su alcuni notebook l'unità CD o DVD è rimovibile. Su altri notebook l'unità CD o DVD deve essere rimossa solo da un tecnico autorizzato.

Ä Per evitare danni all'unità CD o DVD e al notebook, non rimuovere un'unità CD o DVD a meno che non si abbia la certezza che l'unità CD o DVD sul notebook sia rimovibile. Se la documentazione specifica del modello non include le istruzioni per l'inserimento e la rimozione di un'unità CD o DVD, non rimuovere l'unità CD o DVD.

L'unità CD o DVD non è riconosciuta dal sistema

- Accertarsi che siano installati i driver di periferica necessari.
- Aggiornare la ROM di sistema.
- Se il notebook sta eseguendo una versione personalizzata del sistema operativo e l'unità è stata inserita quando il sistema era acceso o in modalità standby o sospensione, spegnere il notebook. Mentre il notebook è spento, reinserire l'unità. Quindi accendere il notebook.
- Eseguire un controllo con un programma antivirus.
- Se l'unità CD o DVD sul notebook è rimovibile:
  - ❏ Rimuovere e reinserire l'unità seguendo attentamente le istruzioni contenute nella documentazione specifica del modello.
  - ❏ Verificare che l'unità non sia difettosa utilizzandola in un altro alloggiamento per unità.
  - ❏ Verificare che l'alloggiamento per unità non sia difettoso utilizzando un'altra unità nello stesso alloggiamento.

Nessun avviso acustico quando si inserisce un CD o DVD

Se il notebook è spento, in standby o sospensione, non è necessario effettuare alcuna azione. Il notebook segnala acusticamente la rimozione o l'inserimento corretto di un'unità solo quando è acceso.

È impossibile avviare il notebook da un'unità CD o DVD

- Attendere ancora qualche secondo. L'avvio da un CD o DVD può richiedere più di 30 secondi.
- Accertarsi che il CD o DVD sia un disco di avvio.
- Consultare la documentazione specifica del modello per le informazioni sull'attivazione dell'unità come dispositivo di avvio.
- Se l'unità rimovibile ed è attualmente inserita in un replicatore di porte opzionale, inserirla in un alloggiamento per unità del notebook.

Il notebook non riesce a leggere un CD o DVD

- Attendere ancora qualche secondo. L'unità può impiegare anche più di 30 secondi per determinare il tipo di supporto che è stato inserito.
- Accertarsi che sia stato inserito un CD o DVD a faccia singola con l'etichetta rivolta verso l'alto.
- Accertarsi che il CD o DVD sia inserito esattamente come spiegato nella documentazione specifica del modello o dell'unità.
- Accertarsi che il CD o DVD sia supportato dall'unità. Ad esempio, si può riprodurre un CD in un'unità DVD, ma non viceversa.
- Modificare le impostazioni internazionali dell'unità. Per le istruzioni, fare riferimento alla documentazione specifica del modello oppure, se si sta utilizzando un software DVD opzionale, alla documentazione del software DVD.

- Pulire il CD o il DVD.
- Rimuovere il CD o DVD, riavviare il notebook, quindi reinserire il CD o DVD.
- Se il CD o DVD è stato creato, provare a usare una marca diversa di CD o DVD.

Il filmato su DVD non riempie tutto lo schermo

Alcuni DVD a doppia faccia hanno un formato diverso (standard o "widescreen") sui due lati. Nel caso del formato di tipo "widescreen", in alto e in basso sullo schermo sono presenti delle bande nere. Per visualizzare il formato standard, capovolgere il DVD, quindi riprodurre il filmato.

La riproduzione del DVD è irregolare

- Chiudere tutti gli altri programmi mentre si riproduce il DVD. Può essere necessario riavviare Windows per liberare tutte le risorse.
- Riprodurre il DVD con il notebook collegato all'alimentazione esterna. In alternativa, modificare la combinazione di risparmio energia del sistema operativo per fornire energia supplementare al notebook mentre funziona a batteria.
- Se il problema del video si verifica all'inizio della riproduzione:
  - Attendere qualche tempo per permettere al sistema di elaborare le informazioni sul copyright all'inizio del DVD.
  - Interrompere e riavviare il filmato DVD.
- Pulire il DVD.

Le modalità standby o sospensione influenzano la riproduzione del CD o DVD

L'attivazione della modalità di standby o di sospensione durante la riproduzione di un CD o DVD può interrompere la riproduzione o diminuirne la qualità.

- Rimuovere il CD o DVD dall'unità prima di avviare la modalità standby o sospensione.
- Se la modalità standby o sospensione viene avviata durante la riproduzione di un CD o DVD, uscire da standby o sospensione e riavviare il notebook.

È visualizzato un codice d'errore delle impostazioni internazionali del DVD

Modificare le impostazioni internazionali dell’unità. È possibile che le impostazioni internazionali possano essere modificate solo un numero limitato di volte. Per le istruzioni, fare riferimento alla documentazione specifica del modello oppure, se si sta utilizzando un software DVD opzionale, alla documentazione del software DVD.

Problemi relativi alla scheda di memoria digitale o a Memory Stick

Questa sezione descrive i problemi che possono verificarsi durante l'uso di una scheda SD (Secure Digital), MMC (multimedia card), CompactFlash, di Memory Stick di un altro prodotto di memorizzazione digitale. Gli slot che supportano questi prodotti variano a seconda del modello di notebook. Ad esempio, alcuni notebook presentano uno slot integrato per supporti digitali (IDM, Integrated Digital Media) o un lettore di schede di memoria. Altri modelli presentano uno slot per scheda SD o per scheda CompactFlash. Le informazioni contenute in questa sezione sono valide per la maggior parte dei prodotti di memoria digitale.

Per informazioni su come risolvere i problemi della RAM (Random Access Memory) e su come usare i moduli di memoria, vedere la sezione "Problemi della memoria".

Il notebook non accetta una scheda di memoria digitale o una scheda Memory Stick

Molti degli slot che accettano una scheda di memoria digitale o una scheda Memory Stick supportano solo formati digitali specifici. Ad esempio, uno slot identificato come slot per scheda CompactFlash può avere un lettore che supporta solo schede CompactFlash. Uno slot identificato come slot per scheda SD può avere un lettore che supporta solo schede SD e MMC. Fare riferimento alla documentazione specifica del modello per sapere quali prodotti sono supportati dalle funzionalità di memoria digitale del notebook.

Presso la maggior parte dei rivenditori di computer e materiale elettronico è possibile procurarsi un adattatore che supporta vari tipi di prodotti di memoria digitale. Quasi tutti questi adattatori possono essere usati con qualsiasi modello di notebook.

Gli avvisi acustici delle schede di memoria digitale non si sentono

- Premere il pulsante del volume per aumentare il volume.
- Fare doppio clic sull'icona dell'altoparlante situata nella barra delle applicazioni, quindi accertarsi che la casella di controllo Disattiva non sia selezionata.
- Premere il pulsante di disattivazione del volume sul notebook e verificare che la relativa spia sia spenta. L'audio dovrebbe essere presente quando la spia di azzeramento del volume è spenta.
- Verificare che non vi siano auricolari, altoparlanti esterni o cuffie collegati al notebook. Questi dispositivi disattivano infatti gli altoparlanti interni. Se al notebook è collegato un dispositivo di questo tipo, scollegarlo quando non viene utilizzato.

Il notebook non riconosce una scheda di memoria digitale o una scheda Memory Stick

- Rimuovere e reinserire la scheda di memoria digitale o la scheda Memory Stick.
- Riavviare il notebook.
- Verificare che la scheda di memoria digitale o il Memory Stick funzioni correttamente provando il prodotto in un altro notebook.

La scheda di memoria digitale o la scheda Memory Stick non funziona e gli avvisi acustici non si sentono

- Verificare che la scheda sia inserita correttamente. Le schede digitali devono essere inserite con l'etichetta rivolta verso l'alto.
- Verificare che la scheda di memoria digitale o Memory Stick sia configurata correttamente. Per informazioni sulla configurazione, fare riferimento alla documentazione del prodotto digitale. La documentazione specifica per alcuni modelli può contenere informazioni aggiuntive sulla configurazione.
- Verificare che la scheda di memoria digitale o la scheda Memory Stick funzionino correttamente provandole in un altro notebook.
- Se si sta provando ad accedere a una scheda di memoria digitale o Memory Stick:
  - Verificare che si stia usando la corretta designazione di unità.
  - Verificare che la scheda di memoria digitale o la scheda Memory Stick sia formattata correttamente. Per istruzioni sulla formattazione, consultare la documentazione del prodotto.

Problemi del display

Lo schermo è vuoto

- Toccare o spostare il dispositivo di puntamento (TouchPad, stick di puntamento o mouse esterno opzionale).
- Uscire da standby o sospensione.
- Se il notebook è eccessivamente caldo o freddo, attendere che raggiunga la temperatura ambiente.
- Commutare la visualizzazione dell'immagine sul notebook o sul display esterno. Per le istruzioni:
    - ❑ Consultare la documentazione specifica del modello.
        - ◆ Alcuni modelli hanno un tasto di scelta rapida che commuta la visualizzazione dell'immagine dal display del notebook a dispositivi esterni opzionali, come monitor o videocamere, e viceversa.
        - ◆ Alcuni modelli sono dotati di impostazioni nell'utility Setup che influenzano le posizioni del display.
    - ❑ Fare riferimento alla Guida in linea del sistema operativo o alla documentazione stampata. Alcuni sistemi operativi sono dotati di funzionalità che estendono il desktop e che influenzano la posizione dell'immagine visualizzata.

Le icone del desktop sono troppo grandi o troppo piccole

Usare le impostazioni del sistema operativo per regolare le dimensioni delle icone. Icone più grandi possono essere più facili da leggere. Selezionando una dimensione più ridotta delle icone si possono visualizzare più icone sul desktop.

I caratteri sono sfocati o difficili da leggere

- Se il notebook è esposto alla luce diretta, spostarlo o inclinare il display.
- Aumentare la luminosità dello schermo. Alcuni modelli hanno un tasto di scelta rapida che controlla la luminosità dello schermo.
- Regolare le impostazioni dello schermo nel sistema operativo. Ad esempio, per visualizzare i caratteri più grandi o più piccoli, regolare l'impostazione delle risoluzione.
- Se i caratteri sono strani oppure se il display lampeggia solo mentre un monitor esterno opzionale è collegato al notebook, riavviare il notebook, quindi ridurre la risoluzione dello schermo sul monitor esterno attenendosi alle istruzioni contenute nel sistema operativo o alla documentazione del monitor esterno.

Problemi relativi a FireWire (IEEE 1394)

Il connettore del bus seriale ad alta velocità disponibile su alcuni notebook può essere identificato nella documentazione specifica del modello come il *connettore FireWire* o il *connettore 1394*. Le informazioni contenute in questa sezione sono valide per entrambi i connettori.

Il dispositivo FireWire non funziona

- Accertarsi che il dispositivo FireWire sia collegato in modo sicuro a una presa elettrica e al connettore FireWire sul notebook.
- Verificare che il dispositivo stia funzionando correttamente collegandolo a un connettore FireWire su un altro sistema.
- Chiedere al costruttore del dispositivo se si stanno usando i driver corretti.
- Usare l'utility Gestione periferiche presente nel sistema operativo per verificare e risolvere eventuali conflitti di risorse.

Il connettore FireWire ha solo 4 pin

Il connettore FireWire sul notebook può essere diverso dal connettore FireWire presente su un computer desktop. Spesso i computer desktop hanno connettori FireWire a 6 pin e i notebook hanno connettori FireWire a 4 pin. Per collegare un dispositivo FireWire con un cavo a 6 pin al notebook:

- Sostituire il cavo a 6 pin sul dispositivo con un cavo a 4 pin.
- Usare un adattatore da 6 pin a 4 pin.

È possibile procurarsi un cavo a 6 pin o un adattatore da 6 pin a 4 pin presso la maggior parte dei rivenditori di computer e materiale elettronico.

Un dispositivo FireWire collegato al notebook con un cavo a 4 pin deve essere collegato sia all'alimentazione esterna sia al notebook.

Problemi relativi ai giochi

Il gioco non risponde o si blocca spesso.

- Reinstallare il gioco, prendendo nota delle impostazioni e delle selezioni predefinite connesse al modello di notebook, quindi riavviare il gioco.
- Verificare che il modello soddisfi i requisiti hardware e software del gioco. Per conoscere questi requisiti, consultare la documentazione del gioco, visitare il sito Web del produttore del gioco oppure contattare il produttore.

I suoni del gioco sono irregolari

Se si sta eseguendo un gioco MS-DOS, il suono può essere irregolare. Per ottimizzare le prestazioni audio del notebook, usare solo applicazioni Windows.

Problemi dell'unità disco rigido



L'unità disco rigido *primaria* è installata nell'alloggiamento per unità disco rigido; l'unità disco rigido *secondaria* è installata in un alloggiamento supplementare. L'alloggiamento supplementare può essere un MultiBay nel notebook, un alloggiamento in un replicatore di porte o un alloggiamento esterno.

È impossibile accedere all'unità disco rigido primaria

L'unità può essere protetta da DriveLock o da un altro software di protezione delle unità. Per le procedure di gestione della sicurezza, consultare nella documentazione specifica del modello le sezioni relative a sicurezza, alle password o all'utility di configurazione del BIOS (Computer Setup).

L'unità disco rigido primaria non viene riconosciuta

Sostituire l'unità disco rigido:

- Se la documentazione specifica del modello include le procedure per la sostituzione dell'unità disco rigido primaria, seguire attentamente queste istruzioni.
- Se la documentazione specifica del modello non include le procedure per la sostituzione dell'unità disco rigido, fare riferimento all'opuscolo *Worldwide Telephone Numbers* fornito con il notebook per contattare un rivenditore autorizzato.

L'unità disco rigido secondaria non viene riconosciuta

- Rimuovere e reinserire l'unità disco rigido secondaria seguendo attentamente le istruzioni contenute nella documentazione del modello di notebook, del replicatore di porte o dell'alloggiamento esterno. Accertarsi che l'unità sia inserita correttamente nell'alloggiamento.
- Se l'unità disco rigido secondaria è stata inserita mentre il notebook era acceso, in standby o in sospensione, reinserire l'unità disco rigido secondaria dopo che il sistema è stato spento. Spegnere sempre il notebook prima di procedere alla rimozione o all'inserimento di un'unità disco rigido.
- Per accertarsi che il problema riguardi effettivamente l'unità disco rigido secondaria, provare a utilizzare un'altra unità nel medesimo alloggiamento.

È impossibile avviare il notebook da un'unità disco rigido secondaria.

- Avviare il notebook dall'unità disco rigido primaria.
- Fare riferimento alla documentazione specifica del modello per informazioni sulla regolazione della sequenza di avvio (detta anche ordine di avvio).
- Se l'unità disco è inserita in un replicatore di porte, inserire l'unità in un MultiBay del notebook.

Problemi di comunicazione a infrarossi

 La comunicazione a infrarossi è gestita dal sistema operativo. Per implementare alcune delle soluzioni suggerite in questa sezione ed eseguire ulteriori operazioni di risoluzione dei problemi, può essere necessario consultare la Guida in linea del sistema operativo o la documentazione stampata. Se si usa un software opzionale per infrarossi, fare anche riferimento alla documentazione inclusa con questo software.

È impossibile stabilire la connessione a infrarossi

- Vedere anche "Il notebook non trasmette o riceve dati" più avanti in questa sezione.
- Se il notebook o un notebook di destinazione è in standby, uscire da questa modalità.
- Accertarsi che una sola applicazione stia usando la porta a infrarossi.
- Accertarsi che il software per infrarossi che si sta utilizzando sul notebook sia installato correttamente e abilitato sul dispositivo di destinazione. Su alcuni modelli la porta a infrarossi del notebook è pienamente abilitata quando il notebook è acceso. Su altri modelli la porta a infrarossi deve essere abilitata manualmente.
- Verificare che il dispositivo di destinazione sia compatibile con lo standard IrDA e con l'hardware e il software per infrarossi del notebook. Generalmente queste informazioni sono contenute nella documentazione del dispositivo oppure sul sito Web del produttore.
- Provare un'altra impostazione della porta COM.
- Verificare che le impostazioni relative a velocità di trasmissione, numero di bit, byte di stop e conflitti di parità siano identiche sul notebook e sul dispositivo di destinazione.

Il notebook non trasmette o riceve dati

- Avvicinare le porte a infrarossi. Le porte non devono distare più di 1 metro una dall'altra.
- Posizionare le porte a infrarossi in modo che siano il più possibile rivolte direttamente una verso l'altra. Dato che l'angolazione massima non deve superare i 30 gradi, le porte devono essere allineate con uno scarto non superiore a 15 gradi dal centro.
- Se le porte a infrarossi sono esposte alla luce diretta del sole, alla luce fluorescente o a una luce a incandescenza lampeggiante:
  - Rimuovere od occultare le sorgenti luminose che interferiscono.
  - Avvicinare le porte a infrarossi.
- Accertarsi che nessun altro dispositivo a infrarossi, telecomando o altro dispositivo wireless (come cuffie, auricolari o telefono cellulare) sia rivolto verso una delle porte a infrarossi.
- Rimuovere eventuali oggetti presenti tra le porte a infrarossi, ad esempio fogli sparsi, che potrebbero interferire con la trasmissione.
- Accertarsi che nessuna delle due unità si muova durante la trasmissione. Una trasmissione può essere impedita o interrotta anche da una forte vibrazione.
- Pulire entrambe le lenti a infrarossi con un panno pulito privo di filamenti.
- Selezionare una velocità di trasmissione ridotta e fissa per i dispositivi. L'impostazione della velocità di trasmissione deve essere identica su entrambi i dispositivi.

La modalità di standby impedisce la trasmissione a infrarossi

La modalità di standby non è compatibile con la trasmissione a infrarossi.

- Se un notebook che trasmette o riceve i dati si trova in standby, la trasmissione non può iniziare. Accertarsi che entrambi i notebook siano accesi.
- Se la modalità standby viene avviata nel corso di una trasmissione a infrarossi, la trasmissione si interrompe. Su alcuni modelli la trasmissione riprende quando il notebook esce da standby. Su altri modelli la trasmissione deve essere invece riavviata manualmente.

Problemi relativi a Internet



Possono essere utili anche le informazioni contenute nelle sezioni "Problemi del modem", "Problemi di rete" o "Problemi del dispositivo LAN wireless (WLAN)".

Non è possibile stabilire la connessione a Internet

- Verificare che il servizio del provider Internet non sia stato interrotto.
- Verificare le impostazioni Internet.
- Contattare il provider Internet per l'assistenza.

I pulsanti Internet non rispondono

Alcuni modelli includono uno o più pulsanti che forniscono l'accesso diretto a Internet. I nomi dei pulsanti variano a seconda del modello. Le informazioni contenute in questa sezione sono valide per i pulsanti comunemente denominati Easy Access o Quick Launch. Se i pulsanti Internet sul notebook non rispondono:

- Verificare che il servizio del provider Internet non sia stato interrotto.
- Riconnettersi al provider Internet e riprovare i pulsanti Internet.
- Rivedere le informazioni sulle impostazioni dei pulsanti Internet riportate nella documentazione specifica del modello.

È impossibile visualizzare un sito Web selezionato

- Verificare l'URL o provare un altro URL.
- Visitare il sito in un altro momento. Il sito in questione potrebbe avere problemi tecnici oppure registrare un numero eccessivo di visitatori.

Problemi della tastiera e del dispositivo di puntamento



Molte azioni del dispositivo di puntamento sono controllate da impostazioni del mouse effettuate nel sistema operativo. Per modificare il puntatore o la velocità di clic, aggiungere o rimuovere tracce del mouse o regolare altre impostazioni del dispositivo di puntamento, consultare la Guida in linea del sistema operativo o la documentazione stampata. Se si usa un mouse esterno opzionale, consultare anche la documentazione del mouse.

I tasti della tastiera del notebook sono bloccati o non rispondono

Pulire la tastiera seguendo le istruzioni contenute nella documentazione specifica del modello. Le istruzioni per la manutenzione della tastiera sono spesso contenute nella guida *Manutenzione, spedizione e trasporto* sul CD della documentazione. Per alcuni modelli le istruzioni per la manutenzione della tastiera sono fornite in un'altra guida denominata *Guida hardware* o *Guida di riferimento.*

Alcuni tasti scrivono caratteri errati

Modificare l'impostazione della lingua della tastiera come descritto nel manuale specifico del modello *Guida introduttiva*, *Guida di riferimento* o nella Guida in linea del sistema operativo o nella documentazione stampata.

I tasti delle lettere scrivono numeri

Disattivare il tastierino del notebook seguendo le istruzioni contenute nella documentazione specifica del modello. Nella documentazione il tastierino del notebook può essere definito "tastierino numerico integrato" o "tastierino interno".

Il tastierino non funziona

- Attivare il tastierino del notebook seguendo le istruzioni contenute nella documentazione specifica del modello. Nella documentazione il tastierino può essere definito "tastierino numerico integrato" o "tastierino interno".
- Se al sistema è collegato un tastierino esterno, usare questo tastierino. Oppure scollegare il tastierino esterno e usare il tastierino del notebook.

I tasti di scelta rapida non funzionano su una tastiera esterna

Alcuni modelli non supportano i tasti di scelta rapida su una tastiera esterna opzionale. Altri modelli prevedono un uso diverso dei tasti di scelta rapida su una tastiera esterna. Consultare la sezione relativa ai tasti di scelta rapida nella documentazione specifica del modello.

Spostamenti anomali del puntatore

Su alcuni modelli è normale che il puntatore continui a muoversi per un breve intervallo di tempo dopo che si è rilasciato lo stick di puntamento o il TouchPad. Attendere alcuni secondi dopo che si è allontanata la mano dal dispositivo di puntamento e il puntatore si stabilizzerà.

Il puntatore si sposta in modo irregolare mentre si digita

- Premere il pulsante on/off del TouchPad, se disponibile sul modello di notebook utilizzato, per disattivarlo durante la digitazione.
- Pulire il TouchPad con un panno umido e asciugarlo.
- Regolare le impostazioni di sensibilità del TouchPad. Su alcuni modelli queste impostazioni sono accessibili dalla finestra del mouse del sistema operativo. Per informazioni sulle altre impostazioni del TouchPad, fare riferimento alla documentazione specifica del modello.
- Riavviare il notebook.

Lo stick di puntamento non funziona

- Se al sistema è collegato un mouse esterno, questo potrebbe disabilitare lo stick di puntamento. Alcuni modelli contengono un software, spesso denominato utility Setup, che permette di impostare il sistema affinché risponda sia a un mouse esterno sia allo stick di puntamento.
- Se il notebook include sia un TouchPad che uno stick di puntamento, accertarsi che il notebook sia impostato per rispondere allo stick di puntamento.
- Riavviare il notebook.

Il TouchPad non funziona

- Premere il pulsante on/off del TouchPad, se disponibile sul modello di notebook utilizzato, per attivarlo.
- Se al sistema è collegato un mouse esterno, questo potrebbe disabilitare il TouchPad. Alcuni modelli contengono un software, spesso denominato utility Setup, che permette di impostare il sistema affinché risponda sia a un mouse esterno sia al TouchPad.
- Se il notebook include sia uno stick di puntamento che un TouchPad, accertarsi che il notebook sia impostato per rispondere al TouchPad.
- Pulire il TouchPad con un panno umido e asciugarlo.
- Regolare le impostazioni di sensibilità del TouchPad. Su alcuni modelli queste impostazioni sono accessibili dalla finestra del mouse del sistema operativo. Per informazioni sulle altre impostazioni del TouchPad, fare riferimento alla documentazione specifica del modello.
- Riavviare il notebook.

Il mouse esterno non funziona

- Accertarsi che il mouse sia collegato correttamente al sistema e che siano installati i driver corretti.
- Pulire il mouse.

Il mouse PS/2 con rotellina di scorrimento non funziona

- Su alcuni modelli il dispositivo di puntamento interno (stick di puntamento o TouchPad) deve essere disabilitato per supportare la funzione di scorrimento di un mouse esterno opzionale. Alcuni modelli contengono un software, spesso denominato utility Setup, che permette di impostare il sistema affinché disabiliti il dispositivo di puntamento quando viene usato un mouse opzionale.
- Scollegare il mouse con rotellina di scorrimento, avviare la modalità di standby, quindi ricollegare il mouse. Su alcuni modelli, per riprendere l'uso del TouchPad occorre avviare standby oppure spegnere il notebook, quindi scollegare il mouse con rotellina di scorrimento.

La tastiera USB o il dispositivo di puntamento non funziona

Per informazioni sul supporto USB Legacy, fare riferimento alla documentazione specifica del modello.

Problemi della memoria

Questa sezione descrive i problemi che possono verificarsi con la RAM (Random Access Memory). Per informazioni sulla risoluzione dei problemi che possono verificarsi durante l'uso di una scheda SD (Secure Digital), MMC (multimedia card), CompactFlash, Smart Media o di un'altra scheda di memoria digitale, vedere la sezione "Problemi relativi alla scheda di memoria digitale o a Memory Stick".

Viene visualizzato un messaggio di memoria insufficiente.

- Chiudere una o più applicazioni.
- Riavviare il notebook.

Il nuovo modulo di memoria non aumenta la quantità di memoria installata

- Riavviare il notebook una volta terminata l'installazione.
- Rivedere le istruzioni relative all'installazione del modulo di memoria riportate nella documentazione specifica del modello. Il modulo può essere incompatibile con il notebook oppure essere installato in modo errato.

Il nuovo modulo di memoria influenza l'avvio

Se il notebook non si avvia dopo aver installato un nuovo modulo di memoria, rimuovere il modulo di memoria perché potrebbe non essere compatibile con il notebook. Rivedere le specifiche tecniche relative al modulo di memoria riportate nella documentazione specifica del modello.

Problemi del modem

 Vedere anche la sezione "Problemi relativi a Internet".

Non si sente il segnale di linea

- Verificare che il cavo del modem sia collegato correttamente alla presa telefonica e al jack RJ-11 sul notebook o al replicatore di porte.
- Verificare che la presa telefonica sia funzionante collegandovi un telefono. Se non si sente il segnale di linea, collegare il modem a un'altra presa telefonica oppure rivolgersi alla compagnia telefonica.
- Verificare che nessun altro modem o telefono stia usando la linea telefonica. Il problema può essere causato da un altro telefono interno non riagganciato.
- Verificare che sia selezionata la modalità di composizione corretta (frequenza o impulsi).
- Verificare che il modem sia collegato a una linea telefonica analogica, non digitale. Una linea descritta come PBX è generalmente una linea digitale. Una linea telefonica descritta come linea dati, linea per apparecchi fax, linea modem o linea telefonica standard è probabilmente una linea analogica.
- Se ci si trova all'estero, consultare la sezione della documentazione del notebook che fornisce istruzioni per l'uso del modem all'estero. Queste istruzioni possono trovarsi nella documentazione specifica del modello oppure nella guida *Modem e funzionalità di rete*.

Il modem non compone correttamente il numero

- Accertarsi di comporre il numero corretto.
- Comporre lo stesso numero con un telefono. Se si sente un segnale di occupato, comporre il numero con il modem in un momento successivo.
- Verificare di comporre tutti i prefissi necessari, come quelli per linea esterna, quelli interurbani o quelli internazionali.
- Disattivare la funzione di chiamata in attesa prima di comporre il numero. Per ottenere il codice di disabilitazione locale, rivolgersi alla compagnia telefonica.
- Se ci si trova all'estero, consultare la sezione della documentazione del notebook che fornisce istruzioni per l'uso del modem all'estero. Queste istruzioni possono trovarsi nella documentazione specifica del modello oppure nella guida *Modem e funzionalità di rete*.

Il modem compone il numero correttamente ma non si connette

- Verificare che il modem sia collegato a una linea telefonica analogica, non digitale. Una linea descritta come PBX è generalmente una linea digitale. Una linea telefonica descritta come linea dati, linea per apparecchi fax, linea modem o linea telefonica standard è probabilmente una linea analogica.
- Collegare il modem a un'altra presa telefonica.

Il modem non produce alcun suono

- Premere il pulsante del volume per aumentare il volume.
- Fare doppio clic sull'icona dell'altoparlante situata nella barra delle applicazioni, quindi azzerare la casella di controllo Disattiva.
- Premere il pulsante di disattivazione volume sul notebook e verificare che la relativa spia sia spenta. L'audio dovrebbe essere presente quando la spia di azzeramento del volume è spenta.
- Verificare che non vi siano auricolari, altoparlanti esterni o cuffie collegati al notebook. Questi dispositivi disattivano infatti gli altoparlanti interni. Se uno di questi dispositivi è collegato al notebook, usare il dispositivo o scollegarlo.
- Regolare il volume del modem nel sistema operativo o nel software del modem opzionale.

Il modem non si connette alla massima velocità

- Chiedere alla propria compagnia telefonica di controllare che la linea non presenti valori di rumore eccessivi. Può essere necessario un filtro di linea. Nel frattempo collegare il modem a un'altra linea telefonica. Anche le cattive condizioni della linea del numero chiamato possono rallentare la velocità di trasmissione.
- Verificare che nessun altro modem o telefono stia usando la linea telefonica. Il problema può essere causato da un altro telefono interno non riagganciato.

Compaiono caratteri strani o la velocità di trasferimento è bassa

Chiedere alla propria compagnia telefonica di controllare che la linea non presenti valori di rumore eccessivi. Può essere necessario un filtro di linea. Nel frattempo collegare il modem a un'altra linea telefonica. Anche le cattive condizioni della linea del numero chiamato possono rallentare la velocità di trasmissione.

Il modem perde la connessione

- Disattivare la funzione di chiamata in attesa prima di comporre il numero. Per informazioni su come disattivare le chiamate in attesa e per conoscere il codice di disabilitazione locale, rivolgersi alla compagnia telefonica.
- Verificare che nessun altro modem o telefono stia usando la linea telefonica. Il problema può essere causato da un altro telefono interno non riagganciato.
- Chiedere alla compagnia telefonica se il timeout di inattività della linea provoca l'interruzione del collegamento.
- Se il notebook ha raggiunto una condizione di batteria scarica:
  1. Collegare il notebook all'alimentazione esterna.
  2. Riavviare l'applicazione del programma di comunicazione.
  3. Sostituire o ricaricare la batteria prima di usare il modem con il notebook alimentato a batteria.
- Aggiornare il software del modem. Per istruzioni in merito, consultare la sezione relativa all'aggiornamento del software nella documentazione specifica del modello.

La trasmissione fax non funziona

- Chiudere le altre eventuali applicazioni di comunicazione aperte.
- Verificare che si stia usando il driver per stampante corretto.
- Se il software per fax è impostato a Class 2, provare a modificare l'impostazione a Class 1.

Un messaggio segnala una corrente di linea eccessiva

Verificare che il modem sia collegato a una linea telefonica analogica, non digitale. Una linea descritta come PBX è generalmente una linea digitale. Una linea telefonica descritta come linea dati, linea per apparecchi fax, linea modem o linea telefonica standard è probabilmente una linea analogica.

Problemi di rete

Non è possibile stabilire la connessione alla rete

 Per informazioni sugli indicatori di stato della rete presenti sul notebook, consultare la documentazione specifica del modello.

- Verificare che il cavo di rete sia un cavo a doppino intrecciato di categoria 5 (CAT-5).
- Verificare che un'estremità del cavo di rete sia inserita correttamente nel jack RJ-45 (di rete) presente sul sistema e che l'altra estremità sia collegata correttamente a una presa di rete Ethernet (non a una presa telefonica digitale o a un'altra presa analoga).
- Provare a collegare il cavo di rete a un'altra presa di rete Ethernet che funzioni correttamente.
- Qualora si effettui un collegamento diretto a uno hub o a uno switch, verificare che questi siano accesi e non utilizzare la porta di uplink.

La connessione si stabilisce, ma la rete sembra inattiva

- Usare l'utility Gestione periferiche nel sistema operativo per verificare che il driver del controller di rete sia caricato.
- Verificare che TCP/IP o un altro protocollo di rete richiesto sia supportato dal controller di rete e sia configurato correttamente.
- Accertarsi che l'indirizzo di rete utilizzato sia valido. Per informazioni sugli indirizzi di rete, contattare l'amministratore di rete.

- Verificare che la risorsa di rete che si sta cercando di raggiungere sia accesa e collegata alla rete.
- Verificare che una scheda LAN Ethernet sia selezionato nella finestra Proprietà di rete del sistema operativo.
- Se si sta usando un firewall software o hardware, accertarsi che sia configurato correttamente.

Alcune risorse di rete non sono disponibili

- Verificare che la connessione alla rete sia stata effettuata con le credenziali richieste per accedere alle risorse. Per informazioni sulle credenziali e sulla connessione alla rete, contattare l'amministratore di rete.
- Verificare che l'applicazione che si sta usando, ad esempio il programma di posta elettronica o il browser Web, funzioni correttamente.
- Per determinare se il notebook deve far parte di un dominio Windows per poter usare le risorse, contattare l'amministratore di rete.

La connessione alla rete è lenta

Verificare che il controller di rete sia configurato per la velocità e la modalità duplex richieste dalla rete. Per informazioni sui requisiti della rete, contattare l'amministratore di rete.

Nessun computer trovato in Risorse di rete

- Verificare la connessione alla rete del controller di rete.
- Se si fa parte di un gruppo di lavoro Windows, verificare che il nome del gruppo di lavoro sia corretto.
- Se si fa parte di un dominio Windows, verificare che il nome del dominio sia corretto e di essere collegati al dominio corretto.

Problemi della PC Card

Gli avvisi acustici della PC Card non si sentono

- Attivare gli avvisi acustici della PC Card nella sezione di gestione dell'alimentazione del sistema operativo.
- Premere il pulsante del volume per aumentare il volume.
- Fare doppio clic sull'icona dell'altoparlante situata nella barra delle applicazioni, quindi azzerare la casella di controllo Disattiva.
- Premere il pulsante di disattivazione del volume sul notebook e verificare che la relativa spia sia spenta. L'audio dovrebbe essere presente quando la spia di azzeramento del volume è spenta.
- Verificare che non vi siano auricolari, altoparlanti esterni o cuffie collegati al notebook. Questi dispositivi disattivano infatti il volume degli altoparlanti interni. Se al notebook è collegato un dispositivo di questo tipo, scollegarlo quando non viene utilizzato.

La PC Card non funziona e gli avvisi acustici non si sentono

- Verificare che la scheda sia inserita con l'etichetta rivolta verso l'alto.
- Accertarsi che la scheda PC Card sia configurata correttamente. Per informazioni sulla configurazione, consultare la documentazione della scheda PC Card. Ulteriori informazioni sulla configurazione della PC Card sono contenute nella documentazione specifica inclusa con alcuni modelli.
- Verificare che la PC Card funzioni correttamente provando la scheda in un altro notebook.

- Se si tenta di accedere a una PC Card di memorizzazione:
    - Verificare che si stia usando la corretta designazione di unità.
    - Verificare che la scheda PC Card sia formattata correttamente. Per istruzioni sulla formattazione, consultare la documentazione della scheda PC Card.

Il notebook non riconosce una scheda PC Card

- Rimuovere e reinserire la PC Card.
- Riavviare il notebook.
- Verificare che la PC Card funzioni correttamente provando la scheda in un altro notebook.
- Se si sta usando una PC Card Zoomed Video, consultare la documentazione specifica del modello per determinare se il notebook supporta la funzionalità Zoomed Video.
- Se la scheda richiede un IRQ (Interrupt ReQuest), accertarsi che ve ne sia uno disponibile.

La PC Card di rete interrompe la comunicazione

La scheda potrebbe essere stata resettata mentre era attiva la modalità di standby oppure mentre il notebook era spento. Per resettare la scheda, chiudere tutte le applicazioni aperte, quindi rimuovere e reinserire la scheda.

Il modem della PC Card non funziona

Disattivare il modem interno seguendo le istruzioni contenute nella Guida in linea del sistema operativo o nella documentazione stampata.

Problemi del televisore

Il jack S-Video ha 7 pin

Il jack S-Video su alcuni notebook è un jack a 7 pin. In alcune regioni i cavi S-Video standard hanno connettori a 4 pin. Un cavo S-Video a 4 pin può essere usato in un jack S-Video a 7 pin.

Per informazioni sull'uso di un cavo da S-Video a S-Video o di un altro tipo di cavo, come da S-Video a Scart, fare riferimento alla documentazione del televisore.

Lo schermo del televisore è vuoto

- Toccare o spostare il dispositivo di puntamento (TouchPad, stick di puntamento o mouse esterno opzionale).
- Uscire da standby o sospensione.
- Se il notebook è eccessivamente caldo o freddo, attendere che raggiunga la temperatura ambiente.
- Commutare la visualizzazione dell'immagine sul televisore. Per le istruzioni:
    - ❏ Consultare la documentazione specifica del modello.
        - ◆ Alcuni modelli hanno un tasto di scelta rapida che commuta la visualizzazione dell'immagine dal display del notebook a dispositivi esterni opzionali, come monitor o televisori, e viceversa.
        - ◆ Alcuni modelli sono dotati di impostazioni nell'utility Setup che influenzano le posizioni del display. Ad esempio, su alcuni modelli si può aprire l'utility Setup seguendo le istruzioni contenute nella documentazione specifica del modello, quindi selezionare il menu Dispositivi di sistema > voce Dispositivo video > Entrambe le impostazioni.
    - ❏ Fare riferimento alla Guida in linea del sistema operativo o alla documentazione stampata. Alcuni sistemi operativi sono dotati di funzionalità che estendono il desktop e che influenzano la posizione del display.
- Accertarsi che l'uscita TV sia abilitata sul notebook. Per le istruzioni fare riferimento alla Guida in linea del sistema operativo o alla documentazione stampata.

Problemi di temperatura

 Usare il notebook solo nei limiti delle temperature indicate nella sezione dedicata alle specifiche della documentazione allegata al notebook.

Il notebook si surriscalda in modo anomalo

- Lasciare che il notebook si raffreddi, quindi riprendere il lavoro. Quando si usa il notebook, accertarsi che le ventole non siano ostruite. Alcune superfici morbide (come coperte, imbottiture, tappeti, indumenti pesanti) o rigide (come una stampante adiacente) possono bloccare le ventole e causare un surriscaldamento.
- Chiudere tutti i giochi e le applicazioni non attivi.

La batteria è calda dopo essere stata caricata

Non è necessario alcun intervento. È normale che la batteria si riscaldi durante il processo di carica.

Problemi USB

Il dispositivo USB non funziona

- Se il dispositivo richiede l'alimentazione esterna, accertarsi che sia collegato correttamente a una presa elettrica, oltre che al connettore USB sul notebook.
- Verificare che il dispositivo stia funzionando correttamente collegandolo a un connettore USB su un altro sistema.
- Chiedere al costruttore del dispositivo se si stanno usando i driver corretti.
- Usare l'utility Gestione periferiche presente nel sistema operativo per verificare e risolvere eventuali conflitti di risorse.

Il dispositivo USB non funziona durante l'avvio

Per informazioni sul supporto USB Legacy, fare riferimento alla documentazione specifica del modello. Il supporto USB Legacy consente a un dispositivo USB, come una tastiera esterna opzionale o un mouse esterno opzionale, di funzionare durante l'avvio, prima del caricamento di Windows.

Problemi del dispositivo LAN wireless (WLAN)

 Vedere anche la sezione "Problemi relativi a Internet".

Non è possibile stabilire la connessione alla rete wireless

- Accertarsi che il dispositivo wireless sia attivato. Sulla maggior parte dei modelli una spia si accende o cambia colore quando il dispositivo viene attivato. Per maggiori informazioni sull'accensione e lo spegnimento di un dispositivo LAN wireless e sull'uso del relativo indicatore sul notebook, consultare la documentazione specifica del modello.
- Verificare che tra le antenne non vi siano ostacoli. Per informazioni sul numero e la posizione delle antenne sul notebook, consultare la documentazione specifica del modello.
- Verificare di trovarsi nel raggio di portata ottimale di un punto di accesso (per una connessione di infrastruttura) o di un altro computer equipaggiato per la comunicazione wireless (per una connessione ad hoc).
- Usare l'utility Device Manager nel sistema operativo per verificare che il driver corretto del dispositivo LAN wireless sia caricato e funzioni correttamente.
- Verificare che l'SSID utilizzato sia corretto.
- Verificare che le impostazioni di crittografia wireless siano corrette.
- Se si sta tentando di connettersi a una rete ad hoc, accertarsi che le impostazioni del canale siano corrette.

- Tenere conto che le prestazioni della LAN possono essere influenzate dai seguenti fattori:
  - Tipo e spessore dei materiali edili (mattoni, acciaio, cemento, vetro, ecc).
  - Apparecchiature elettroniche e di comunicazione e sistema HVAC situati in prossimità.
  - Persone o oggetti in movimento nel raggio di portata dell'antenna e del punto di accesso.
  - Numero di utenti che si collegano contemporaneamente in una singola area a un singolo punto di accesso.
  - Concentrazione di punti di accesso all'interno di un'area.
  - Utilizzo del canale.

Il notebook non può accedere alle risorse di rete

- Per potersi connettere a una rete wireless attraverso un punto di accesso, occorre assegnare al notebook un indirizzo IP. Può essere necessario cancellare e rinnovare il proprio indirizzo IP di rete al prompt dei comandi mediante i comandi ipconfig release e renew.
- Verificare che le impostazioni di crittografia wireless siano corrette.

La connessione si interrompe dopo 3 minuti

Se Windows XP Service Pack 1 è installato sul notebook, l'autenticazione del dispositivo LAN wireless è abilitata per impostazione predefinita. Questa abilitazione richiede che esista un server di autenticazione sulla rete in modo che il dispositivo LAN wireless possa accedervi. Se il dispositivo LAN wireless sul notebook ha l'autenticazione di dispositivo LAN wireless abilitata e sulla rete non esiste un server di autenticazione, la connessione wireless verrà interrotta ogni tre minuti.

Se la rete non richiede l'autenticazione di dispositivo LAN wireless, si possono evitare le interruzioni della connessione disabilitando questa autenticazione sul notebook. Per disabilitare l'autenticazione di dispositivo LAN wireless:

1. Selezionare Start > Pannello di controllo > Connessioni di rete.
2. Fare clic con il pulsante destro sulla connessione wireless e selezionare Proprietà.
3. Selezionare la scheda reti wireless.
4. Selezionare il nome della rete nella finestra Reti preferite, quindi selezionare Proprietà.
5. Selezionare la scheda Autenticazione.
6. Accertarsi che la casella di controllo dell'autenticazione non sia selezionata.
7. Selezionare Applica, quindi OK.

Il notebook non può collegarsi a Internet quando WEP è abilitato sul punto di accesso

Windows XP Service Pack 1 modifica la numerazione dell'indice delle chiavi WEP (Wireless Encryption Protocol) rispetto alla numerazione assegnata nella release originale di Windows XP. Nella release originale (XP Gold) le chiavi sono numerate da 0 a 3. Windows XP Service Pack 1 (SP1) modifica la numerazione delle chiavi da 1 a 4.

Di conseguenza, se si stava usando la chiave WEP 1 su un client con Windows XP Gold, occorrerà usare la chiave WEP 2 con lo stesso client su Windows XP SP1.

L'indicazione della velocità di trasmissione varia in Stato connessione

Se l'indicazione della velocità di trasmissione varia in Stato connessione anche se l'unità è ferma, non è necessaria alcuna azione.

L'algoritmo per la determinazione della velocità di trasmissione dei dati verifica i dati pacchetto per pacchetto e regola la velocità per le condizioni correnti. I pacchetti persi o danneggiati fanno rallentare la velocità di trasmissione, mentre i pacchetti buoni la fanno aumentare.

I pacchetti possono perdersi o danneggiarsi a causa di interferenze in aria. Ad esempio, nell'ambiente dell'ufficio le trasmissioni diverse da WLAN possono provocare interferenze. Nell'ambiente domestico le interferenze possono essere provocate da forni a microonde o telefoni cordless.

Alcune schede WLAN non aggiornano le indicazioni della velocità di trasmissione e possono non visualizzare la velocità di connessione effettiva.

La portata e il raggio di connessione variano

Se vi sono grandi variazioni nella portata e nel raggio di connessione anche quando il dispositivo è fermo, la causa può essere rappresentata da sorgenti contigue di interferenze in radiofrequenza. Le radio WLAN funzionano in fasce di frequenze non soggette a licenza nelle quali possono funzionare anche molti altri tipi di radio. Tali dispositivi radio possono compromettere notevolmente le prestazioni della WLAN. I dispositivi che possono provocare interferenze sono ad esempio telefoni cordless, forni a microonde e dispositivi radio Bluetooth.

Se il problema è dovuto a un telefono cordless, si può spostare il telefono oppure il dispositivo WLAN su un'altra frequenza di banda per ottenere prestazioni migliori. Per le istruzioni su come cambiare canale, fare riferimento alla documentazione del telefono o del dispositivo WLAN.

Il notebook non rileva un dispositivo Bluetooth

- Accertarsi che il dispositivo Bluetooth sia attivato.
  - ❏ Alcuni telefoni Bluetooth devono essere appositamente configurati per poter rilevare altri dispositivi Bluetooth e potrebbero risultare rilevabili da altri dispositivi per un periodo di tempo limitato.
  - ❏ Sulla maggior parte dei notebook la configurazione del dispositivo è disponibile in Entire Bluetooth Neighborhood (Tutte le risorse Bluetooth). Per maggiori informazioni, fare riferimento alla documentazione inclusa con il dispositivo Bluetooth.
- Aggiornare l'elenco di dispositivi Bluetooth seguendo le istruzioni contenute nella documentazione Bluetooth.
- Verificare che:
  - ❏ La ricerca di dispositivi Bluetooth sia attiva.
  - ❏ Le risposte dei dispositivi alla ricerca Bluetooth non siano filtrate.

Indice

S

T

U

V

W